



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی قزوین

دانشکده بهداشت

پایان نامه جهت اخذ درجه کارشناسی ارشد

رشته مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی

عنوان:

تعیین رابطه سطح استقرار سیستم مدیریت کیفیت ایزو ۲۰۰۸-۹۰۰۱ و شاخص های

اثر بخشی کیفیتی در بیمارستان های شهرستان رشت از دیدگاه کارکنان ۱۳۹۱

استاد راهنما:

دکتر سعید آصف زاده

استاد مشاور:

دکتر جهان آرا ممی خانی

دانشجو:

لیلا آگوش

پاییز ۱۳۹۲

مقدمه: امروزه تقریباً تمام سازمان ها و من جمله سازمان های بهداشتی می کوشند تا با دریافت گواهی استاندارد ها و جوایز کیفی بر وجود کیفیت بالا در محصولات و خدمات خود صحه بگذارند. هدف از این پژوهش تعیین رابطه میان سطح استقرار سیستم مدیریت کیفی ایزو ۹۰۰۱-۲۰۰۸ با شاخص های اثربخشی کیفی در بیمارستان های شهرستان رشت از دیدگاه کارکنان می باشد.

روش: این مطالعه توصیفی- تحلیلی در سال ۱۳۹۱ میان ۳ بیمارستان دارنده گواهی استقرار سیستم مدیریت کیفیت بر اساس استانداردهای ایزو ۹۰۰۰ در شهر رشت انجام پذیرفت، داده های این تحقیق از طریق پرسشنامه خود تنظیمی پژوهشگر، با تعیین روایی محتوایی و استاندارد آن، جمع آوری و با نرم افزار SPSS21 تحلیل شد. ضریب آلفای کرونباخ جهت تأیید پایایی داده ها ۰/۸۸ می باشد. داده ها با استفاده از مقایسه زوجی میانگین تغییرات شاخص های اثربخشی در قبل و بعد از استقرار سنجیده شد و توسط تکنیک آزمون ضریب همبستگی پیرسون رابطه استقرار سیستم مدیریت کیفیت ایزو شاخص های اثربخشی کیفی تحلیل و نتایج حاصل از آن ارائه گردید.

یافته ها: رابطه معنی داری میان سطح استقرار ایزو و برخی شاخص های اثربخشی کیفیتی در بیمارستان های مورد مطالعه وجود دارد. ($p < 0.05$) و ($r = 58\%$). تفاوت معناداری در میانگین تغییرات متوسط اقامت بیماران بستری در بیمارستان ها در قبل و بعد از استقرار دیده نشد ($t = 0.08$) و ($p > 0.05$). ۷۴ درصد کارکنان با تأثیر سیستم مدیریت کیفی ایزو بر افزایش ضریب اشغال تخت و ۸۳/۸ درصد آنها با تأثیر استقرار این سیستم بر متوسط اقامت بیماران در بیمارستان ها مخالف هستند.

نتیجه گیری: کسب دیدگاه سیستمیک توسط یک ابزار سیستم ساز قوی مانند سیستم مدیریت کیفی ایزو و کاربرد عملی الزامات این سیستم در ممیزی های سازمانی علاوه بر تصحیح کارکرد سیستم ها و بهبود عملکرد کارکنان موجب ارتقا برخی از شاخص های بیمارستانی خواهد شد.

واژه های کلیدی: مدیریت کیفیت- اثربخشی- کیفیت